

SKRIPSI

ADI PRANATA

**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NILAI PERTANGGUNGAN PADA PT. ASTRA CMG LIFE
DI SURABAYA**



No. INDUK	0424 / 02
TGL TERIMA	01 NOV 2001
B E T I . D I H	
No. BUKU	FE - m Adi pd - 1
P KE	1 (SATU)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
S U R A B A Y A**

2001

**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NILAI
PERTANGGUNGAN PADA PT. ASTRA CMG LIFE
DI SURABAYA**



SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Adi Pranata

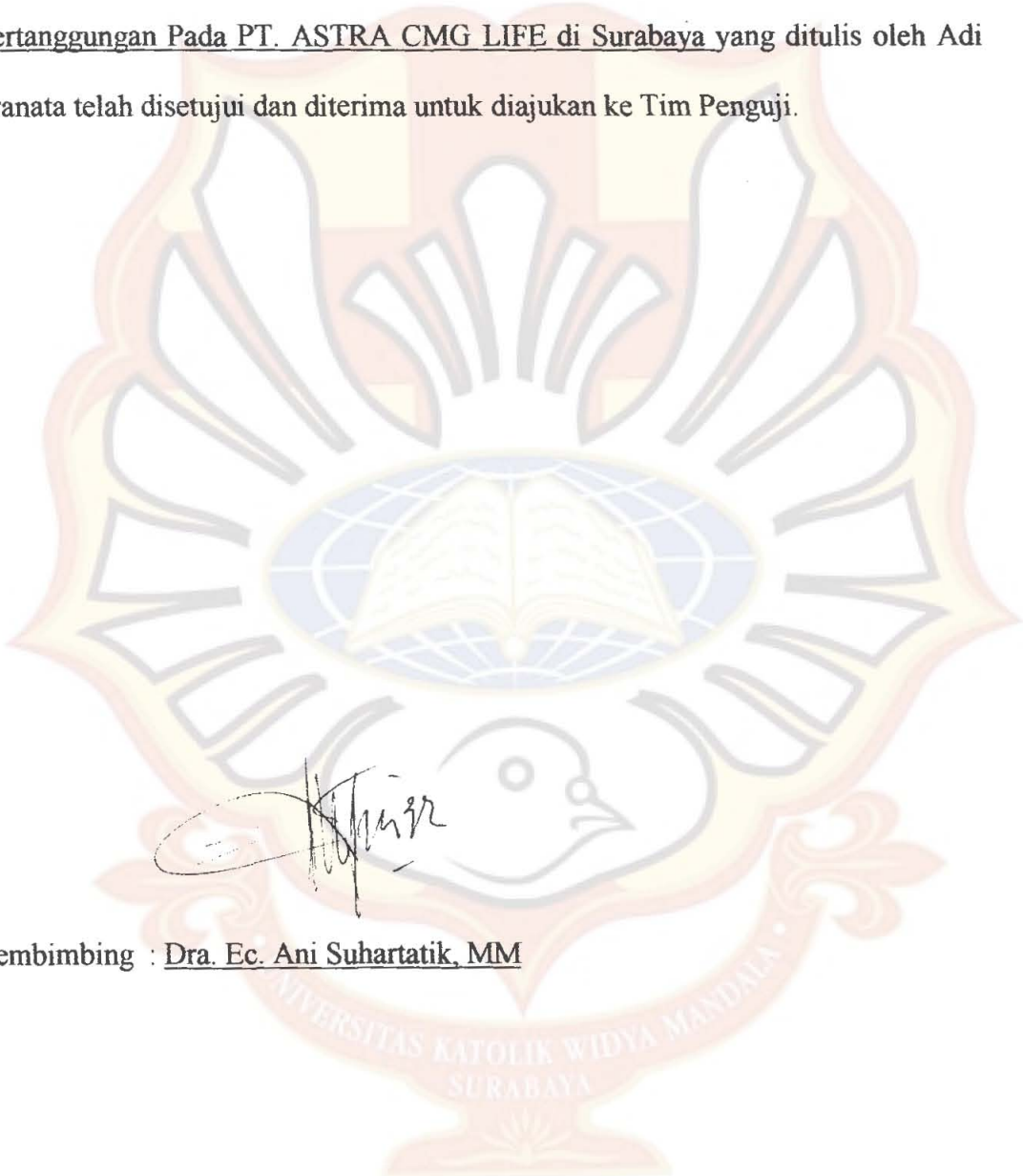
3103096291

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
FEBRUARY 2001

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Persepsi dan Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pertanggunggunaan Pada PT. ASTRA CMG LIFE di Surabaya yang ditulis oleh Adi Pranata telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

Pembimbing : Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Adi Pranata NRP 3103096291

Telah disetujui pada tanggal 16 – 3 – 2001 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Warsito Hermawan

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Simon Hariyanto, Ak



Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi sebagian dari persyaratan kurikulum untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi Jurusan Management Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyusun skripsi ini berdasarkan hasil survey dan wawancara langsung dengan pihak yang berwenang di PT. ASTRA CMG LIFE selama 4 (empat) bulan.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Simon Hariyanto, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya;
2. Dra. Ani Suhartatik, MM, selaku Dosen Pembimbing yang memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis;
3. Seluruh staf dan karyawan Tata Usaha dan perpustakaan fakultas ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Vivid Devianty selaku Branch Manager di PT. ASTRA CMG LIFE Surabaya yang telah mengijinkan penulis melakukan survey dan penelitian;
5. Orang tua yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta doa restu kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;

6. Ceceku Ancilla Nila Sari dan Ir. Probo Soebagio selaku suami yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Nugroho Susanto selaku guru kungfu dari penulis dan Ibu Christine selaku istri yang telah memberikan bantuan moril dan spirituil kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik pihak-pihak yang disebutkan diatas.

Harapan penulis adalah agar skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak sangat diperlukan demi penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Februari 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Skripsi.....	4
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Landasan teori.....	6
2.2. Hipotesis.....	16
2.3. Model Analisis.....	16
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Identifikasi Variabel.....	17
3.3. Definisi Operasional.....	18
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	19

3.5. Pengukuran Data.....	20
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.8. Teknik Pengambilan Data.....	23
3.9. Teknik Analisis Data.....	24
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis.....	26
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
4.2. Deskripsi Data.....	47
4.3. Analisis Data.....	55
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
1. ASTRA CMG LIFE DAN REKAN.....	30
2. DANATRA MULTIGUNA 3.....	38
3. DANATRA MULTIGUNA 5.....	39
4. DANATRA CENDEKIA.....	41
5. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE JENIS KELAMIN.....	47
6. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE USIA.....	48
7. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE PEKERJAAN.....	48
8. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE PENGHASILAN.....	49
9. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE PRODUK.....	49
10. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE PESAING.....	50
11. HASIL PERHITUNGAN KUESIONER BERDASARKAN PERSENTASE TEMPAT TINGGAL.....	50
12. DISTRIBUSI INTERVAL.....	51
13. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG PERSEPSI PRODUK ASURANSI.....	51

14. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS

LAYANAN PRODUK ASURANSI..... 53

15. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG NILAI

PERTANGGUNGAN PRODUK ASURANSI..... 54



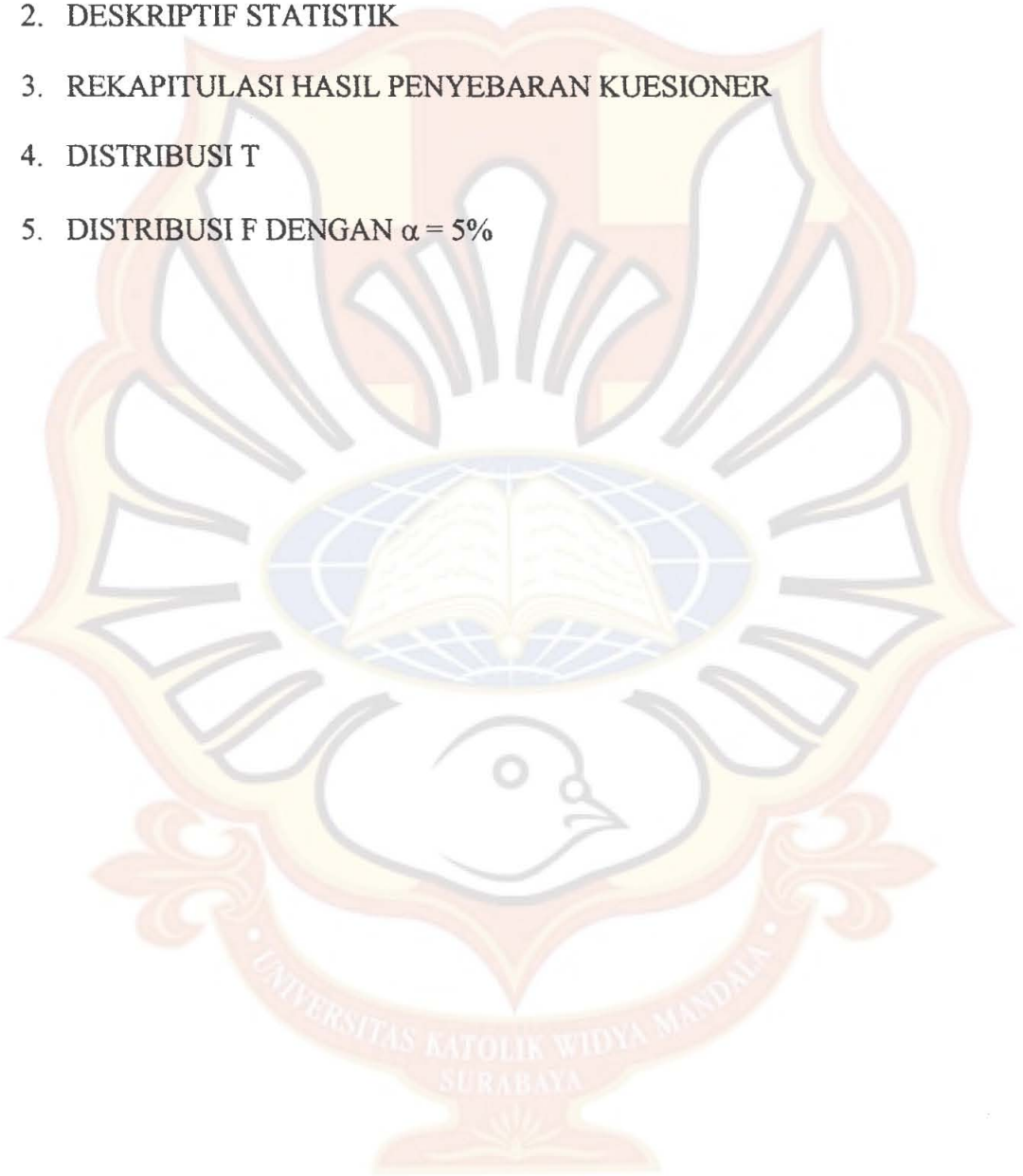
DAFTAR GAMBAR

	halaman
1. PROSES PERSEPSI.....	8
2. STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

1. DAFTAR PERTANYAAN
2. DESKRIPTIF STATISTIK
3. REKAPITULASI HASIL PENYEBARAN KUESIONER
4. DISTRIBUSI T
5. DISTRIBUSI F DENGAN $\alpha = 5\%$



ABSTRAKSI

Skripsi yang disusun ini berkisar tentang produk asuransi PT.ASTRA CMG LIFE. Penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh persepsi dan kualitas layanan terhadap nilai pertanggungan di PT. ASTRA CMG LIFE Surabaya.

Skripsi ini disusun dan diuji dengan pendekatan regresi berganda, korelasi berganda dan korelasi parsial. Selain itu untuk pengujian hipotesis digunakan uji F dan uji t. Hasil pengujian dengan menggunakan analisis korelasi berganda ditemukan bahwa persepsi dan kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan kuat terhadap nilai pertanggungan. Hasil pengujian dengan menggunakan analisis korelasi parsial dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang dominan adalah kualitas layanan. Hasil uji signifikan dengan menggunakan uji F disimpulkan bahwa persepsi dan kualitas layanan sama-sama berpengaruh dan bermakna terhadap nilai pertanggungan di PT. ASTRA CMG LIFE Surabaya. Sedangkan hasil uji signifikan dengan menggunakan uji t disimpulkan bahwa variabel persepsi dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap nilai pertanggungan.

